

保険法対応について

当社の個人保険では、2010年3月2日より全商品の保険約款に保険法による改正内容を反映し、保険法の施行(2010年4月1日)に伴う商品改定を完了しています。

1. 保険法とは

2008年5月30日に成立し、同年6月6日に公布された「保険法」が、2010年4月1日から施行されました。「保険法」は、従来の「商法」における保険に関する規定を約100年ぶりに全面的に改正し、単独の法律として制定するとともに、保険契約者、被保険者および保険金受取人等の一層の保護が図られています。

2. 当社の保険法対応の概要

保険法を反映した約款・事務取扱改定の概要

保険契約者等の一層の保護、保険制度の健全性の維持等を図るために、保険法で定められたさまざまな事項を当社全商品の約款に反映させるとともに、事務取扱を見直しました。主な内容は以下のとおりです。

保険法の趣旨・主な新設規定		約款・事務取扱改定の概要
保険契約者等の保護	保険給付の履行期(保険金等の支払期限の明確化)	・保険金等のお支払いについては、従来同様、請求手続完了後、原則5営業日以内にお支払いすることを約款に規定し、併せてお支払いに際して確認や調査が不可欠であり期限の延長が必要な場合には、その確認方法に応じた支払期限を明確化しました。
	契約当事者以外の者による解除の効力等(介入権)	・保険契約の差押債権者等(解除権者)が保険契約の解約請求を行った場合でも、1か月以内に、一定の要件を満たす保険金等の受取人が、保険契約者の同意を得て解除権者に解約返戻金相当額を支払い、当社に通知することにより保険契約を存続させることができる制度(介入権)を新設しました。
モラルリスク等の防止	重大事由による解除	・保険契約者等が死亡保険金の取得を目的に被保険者を殺害しようとした等の重大事由を引き起こした場合、保険会社は保険契約を解除することができます。 ・当社では、開業(1996年)時より、約款に当該条項を規定していますが、保険法の規定に沿った解除要件の一部修正を行いました。

既契約への対応

①既契約への保険法適用

保険法は、原則として施行日以後に締結される保険契約に適用されますが、「保険契約者等の保護」や「モラルリスク等の防止」などの趣旨に照らして、施行日前に締結された保険契約にも保険法の規律を及ぼすのが適当と考えられる一部の規定については、遡及して適用されます。

そのため、当社では、既にご加入いただいているご契約の約款の一部を保険法に対応した内容に変更することを主目的とした「保険法施行にかかわる取扱特約条項」を創設し、契約日が2010年3月1日以前のご契約に対し、2010年3月2日から適用しています。

②お客さまへのご案内

「保険法施行にかかわる取扱特約条項」は、2009年11月より当社ホームページに掲載しています。また、契約日が2010年3月1日以前の保険契約にご加入のお客さまには、2010年9月郵送予定の「ご契約内容のお知らせ」に同封し、ご案内する予定です。

※なお、団体保険においても同様に保険法対応を実施しています。

お客さま満足度向上に向けた取り組み

当社は、「お客さまの声」を経営の原点とし、以下の行動指針・経営マネジメントのもと、常にお客さま、社会のニーズにお応えするべくさまざまな取り組みを行っています。

業務運営指針7ヶ条

当社は、お客さま本位の業務運営を徹底するため、一すべては「お客さまのありがとう」のために一をモットーとした「業務運営指針7ヶ条」を制定し、業務革新・経営改革に取り組んでいます。

業務運営指針7ヶ条

- 一すべては「お客さまのありがとう」のために一
1. 「お客さまの言葉」に耳を傾けることが、私たちの仕事の始まりです
 2. 「お客さまの目線」で考えることが、私たちの仕事の基本です
 3. 「お客さまの評価」こそが、私たちの仕事の物差しです
 4. 「お客さまの期待」に応えることが、私たちの仕事の責任です
 5. 「お客さまの満足」を得られることが、私たちの仕事の目標です
 6. 「お客さまの感動」をお手伝いし共感することが、私たちの仕事の喜びです
 7. 「お客さまのありがとう」のひと言が、私たちの仕事の終わりです

職場環境改善10ヶ条

当社は、「お客さまから一番信頼される最優の会社」を目指して、日常、全社員が心がけるべきマナーや態度などの具体行動をまとめ、「職場環境改善10ヶ条」として制定し、職場環境の改善に取り組んでいます。

私はあいおい生命の社員です

私たち従業員は、あいおい生命の一員であることを誇りに思い、「お客さまから一番信頼される最優の会社」を目指して、以下の10ヶ条を守ります。

1. 私はいつも、あいおい生命の一員であることを意識して、清潔な身だしなみ、丁寧な言葉づかい、落ち着いたふるまいをします。
2. 私はいつも、明るく、さわやかに挨拶します。
3. 私はいつも、はっきり、わかりやすく話します。
4. 私はいつも、3コール以上鳴らさないよう率先して電話を取ります。
5. 私はいつも、職場を整理整頓し、クリーンな環境で仕事をします。
6. 私はいつも、感謝の気持ちを忘れずに、お礼をはっきりと言います。
7. 私はいつも、平等の気持ちを忘れずに、誰とでも同じように接します。
8. 私はいつも、周りに気を配り、声をかけ、協力します。
9. 私はいつも、自らコミュニケーションを図り、誰もが意見を言え、相談しやすい職場にします。
10. 私はいつも、自分の行動が会社や部署を代表していることを認識し、責任を持って最後まで対応します。

あいおい生命

お客さま・代理店の皆様にとって最優の会社作り会議

当社は、上記業務運営指針を具現化し、お客さまから信頼され選ばれ続ける会社であるために、経営トップを議長とした「お客さま・代理店の皆様にとって最優の会社作り会議」を開催しています。

本会議は、以下の3点をテーマとし、論議による政策課題の洗い出し、トップダウンによる政策遂行、工程管理の徹底を図ることで、さらなるお客さま満足度・利便性の向上、業務品質の向上に努め、お客さまから選ばれる会社作り真剣に取り組んでいます。

- ①お客さま・代理店・社員の声の収集と改善策の工程管理
- ②ご契約の継続向上策を中心とした業務品質の飛躍的向上
- ③お客さま・代理店の信頼を得る経営諸項目の実現

常に幅広く「お客様の声」を収集し、さらなるお客様満足度と利便性の向上に取り組み、「お客様から一番信頼される最優の会社」を目指します。

「お客様の声」対応基本方針

当社は、取締役会にて以下の基本方針を定め、「お客様の声」への取り組みを行っています。

1. 公平性・透明性・迅速性に配慮し、常にお客様の立場に立ち、誠意をもって問題解決に取り組めます。
2. 「お客様の声」のうち、苦情は、より重要なものと位置付け、お客様の不満足を解消するまで改善に努めます。
3. 「お客様の声」は、当社所定の方式に従い全件記録・保存するとともに、一元的に集約・管理します。
4. 「お客様の声」の受付・対応状況を定期的に検証するとともに、内容・発生原因の分析に基づき必要な改善策・再発防止策を講じ、経営改善・業務改善に反映させることにより、経営品質・業務品質の継続的な向上に繋げていきます。
5. 「お客様の声」に関する集約結果、対応状況および改善反映状況については、適時・適切に公表します。

「お客様の声」とは


当社では、「お客様の声」の定義を以下のように定めています。

1. 「お客様の声」とは、当社および業務委託先であるあいおい損保(10月よりあいおいニッセイ同和損保)の「お客様対応窓口」で受け付けたお客様からの苦情・要望・提言等をいい、感謝・御礼は含みません。なお、電話、文書、来社、FAX、インターネット等の手段・ルートは問いません。また、代理店・扱者が受け付けたものも含めます。
2. 「お客様の声」のうち、「苦情」とは、不満足の説明があったものすべてをいいます。
3. 「お客様」とは、契約者、被保険者、受取人、一般消費者および、契約者等の代弁者である代理店・扱者を含めます。


お客様対応窓口とは

お客様対応窓口とは、当社の本社各部署、営業部・支社、およびあいおい損保(10月よりあいおいニッセイ同和損保)本社各部署、業務部、営業部支店・課支社・営業所、損害サービス部・サービスセンター・サービスオフィス、カスタマーサービスセンター等の拠点をいいます。また、以下の専用窓口を設置し、「お客様の声」を受け付けています。

＜お電話での受付＞

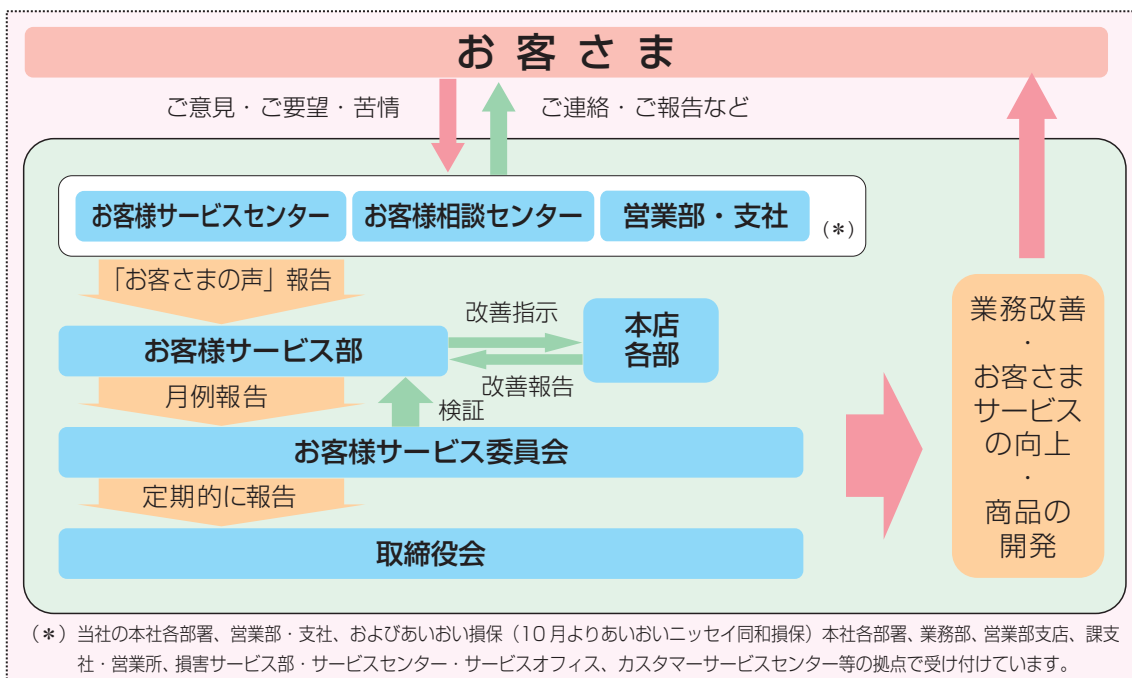
 お客様サービスセンター
フリーダイヤル：0120-568-390
受付時間：平日 午前9時～午後6時

＜ネットでの受付＞

 当社ホームページ「お問合せ」サイト
「▶各種お問合せ」または「▶よくあるご質問」⇒「▶インターネットでのお問合せ」

「お客様の声」の受付から改善までの流れ

当社では、「お客様の声」を集約のうえ、お客様満足度の向上に向けた業務改善に取り組んでいます。



「お客様の声」を把握する取り組みの実施結果

「お客様の声」を把握し、貴重なご意見・ご要望・苦情等に基づき、保険商品・サービスの提供や業務運営の改善などに活かすために、2009年度においては以下の取り組みを行いました。

1. 専用窓口「お客様サービスセンター」「お客様相談センター」での受け付け

お客さまから直接電話にて受け付ける専用窓口としてお客様サービス部内に設置した「お客様サービスセンター」「お客様相談センター」にて、お客さまからの声をいただきました。

お申し出ルート	人数
専用窓口を利用された契約者等	460人

2. 営業店等に寄せられたご意見・ご要望の収集

代理店および営業店に寄せられたご意見・ご要望については、受付営業店にて「お客様の声システム」に入力し、お客様サービス部にて一元管理を行っています。

お申し出ルート	人数
代理店・営業店へご意見等の申し出のあった契約者等	222人

3. ホームページでの受付

当社ホームページの「お問い合わせ」にて、お客さまからの声を受け付けています。

4. 「CS向上提言BOX」を活用した改善取り組み

「お客様の視点」での業務品質向上を図るため、「社員の声」をもとに業務改善をし続けるしくみを構築しています。

当社社員が日常の業務活動の中で気付いたこと、疑問に思ったことを「お客様の利便性・満足度向上に向けた提案・提言」として投稿し、本社の担当部署が改善策を検討して回答するしくみで、2007年10月から開設しています。

**2009年度 提案数 92 件、
うち改善済みまたは改善予定 25 件**

5. 各種アンケートの実施

年1回すべてのご契約者にお届けする「ご契約内容のお知らせ」にお客さまアンケートを同封し、お客さまの当社に対する満足度やご意見・

評価をお伺いしております。
 (ご回答者数：10,063名(2009年9月実施時))
 これに加え、お客さまのニーズを多面的かつ

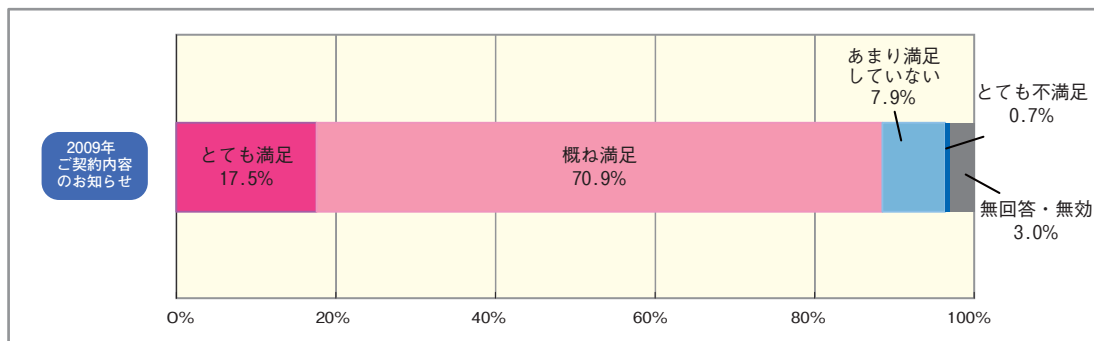
一層的確に捉えるため、「ご契約お申込時」「各種
 お手続時」「保険金等のご請求・お支払時」にお
 いてアンケートを実施しております。

	ご契約お申込時	各種お手続時	保険金等のご請求・お支払時
対象者	新規契約お申し込みのご契約者(団体保険等一部を除きます)	ご契約内容に関する各種お手続きを行ったご契約者	保険金・給付金のご請求者(お受取人)
実施方法	新規契約の保険証券のご郵送時にアンケート用紙を同封します	各種お手続きを行ったご契約者の中から、無作為抽出によりアンケート用紙をご郵送します(年2回実施)	当社本店よりご郵送する保険金・給付金請求書類にアンケート用紙を同封します
ご回答者数	9,319名 (2009年4月～ 2010年3月受付分)	1,014名 (2009年7月、 2010年2月実施)	903名 (2009年4月～ 2010年3月受付分)

アンケート集計結果 <抜粋>

「ご契約内容のお知らせ」お客さまアンケート

Q.当社の保険に加入してご満足いただいていますか？



アンケートのフリー欄にご記入いただいたご意見

ご満足の声の一例

- このたびの「お知らせ」で保険に入っているのを再認識しました。忘れていたので良かったと思いました。
- 一度保険の請求をさせていただいた際、スムーズに手続きが出来たので、それ以降安心して加入している。
- 保険の内容が、今の自分のニーズに合っているので、おおむね満足しています。
- Webサービスで契約内容が見れたり、保険金・給付金等の請求手続きや変更手続きができるのはとてもよいことだと思います。

ご不満・ご意見・ご要望の一例

- 複数契約がある場合、住所変更の手続きは、1回で完了するしくみを作してほしい。

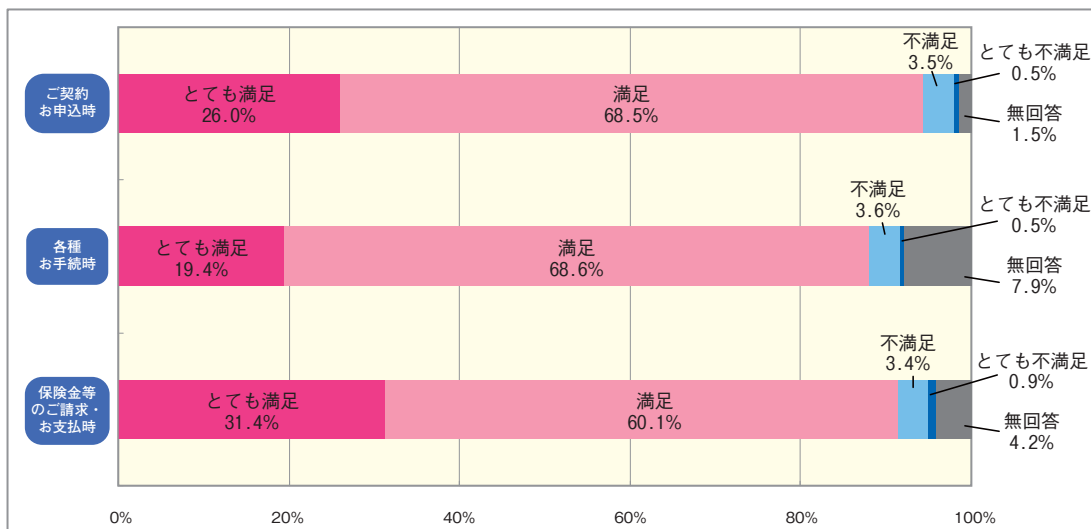
【対応状況】

当社、お客様サービスセンター（フリーダイヤル0120-568-390）では、複数のご契約も1回のお電話でお手続き完了となります。また、2009年9月より、当社HP「お客様専用Webサービス」ではメニューを拡大し、複数契約の住所変更も、1回の入力で手続きが完了できるようになりました。(ただし、登録住所・氏名の表記が同一となっていることが必要です。)

「お申込時」・「お手続時」・「お支払時」 お客さまアンケート

Q.当社の保険に加入してご満足いただいていますか？

(「ご契約お申込時」は、Q. お申込手続き全般についてご満足いただいていますでしょうか？)



アンケートのフリー欄にご記入いただいたご意見

「ご契約お申込時」アンケート

ご満足の声の一例

- 申込書を記入する際、どこに何を書けばよいのかとてもわかりやすかったです。保険証券が届くのも早く、文字も見やすいのでとても満足しています。
- 保険証券が分かりやすい説明とともに届いたので、この保険に入って良かったと思いました。

ご不満・ご意見・ご要望の一例

- 告知書の記入方法が複雑でよく分からない。

【対応状況】

保険法への対応(2010年3月)にあわせ、告知書の詳細記入欄を質問別に分割し、サポート資料に病名毎の記入ポイントをわかりやすく掲載しました。

「各種お手続時」アンケート

ご満足の声の一例

- 住所変更や生命保険料控除証明書の再発行がホームページを通じて手続きできたことはとても便利であった。
- 記入する場所にふせんが付いていた為、簡単に手続きが出来ました。とても便利です。
- オペレーターの方がとても丁寧な言葉使いで、説明もわかりやすくスムーズに手続きが出来ました。

ご不満・ご意見・ご要望の一例

- 二度電話をかけたが、最初に対応した人がずっと受け持ってくれると同じ説明をしないで済んだと思う。

【対応状況】

お客様サービスセンターの電話受付システムで、過去の入電履歴を画面で確認できるように改善しましたので、最初に対応した以外の担当者が電話に出ても、前回のお申出内容等が把握できスムーズな対応を行えるようにしました。

「保険金等のご請求・お支払時」アンケート

ご満足の声の一例

- 手続き書類の到着の早さ・内容のわかりやすさに加え、給付金の送金もスピーディーで感謝しています。
- 初めての給付金請求だったのですが、とても親切にして頂き、入院の不安などもあったのですが、スムーズに手続きが出来ました。ありがとうございました。

ご不満・ご意見・ご要望の一例

- 女性の場合、保険のことは女性担当者に対応してもらいたいことがあります。

【対応状況】

当社では、女性特有のご病気による給付金のご請求時や、女性向け商品のお問い合わせ等、女性オペレーターが対応するフリーダイヤルをご用意しております。フリーダイヤル 0120-021-101です。ぜひご利用ください。

お客さまからの各種お申し出の状況(件数・割合)

昨年度のお客さまの声(苦情・要望・提言等)の他、ご照会やご相談も含めたお客さまの主なお申し出の件数・割合は以下のとおりです。

(2009年4月～2010年3月)

主なご相談(照会・苦情)の内容	件数	構成比
解約・貸付・住所変更・名義変更等手続依頼・照会	85,881	71.1%
保険料の払方・口座変更、控除証明再発行	22,431	18.5%
保険金・給付金の請求・照会	5,029	4.2%
その他	4,017	3.3%
保険商品の内容・資料請求	2,763	2.3%
お客さまの声(苦情・要望・提言等)	682	0.6%
合計	120,803	100%

当社に寄せられた苦情件数、主な苦情の事例

(2009年4月～2010年3月)

苦情件数	苦情の内訳(割合) (当該項目件数/苦情件数)	苦情の主な事例
682件	新契約関係 38.1%	・契約内容の説明が不十分なことに関するご不満 ・契約条件や診査に関するご不満
	収納関係 11.4%	・口座振替や集金に関するご不満 ・自動振替貸付に関するご不満
	保全関係 32.4%	・解約手続きに関するご不満 ・契約内容の変更に関するご不満
	保険金関係 8.4%	・給付金請求手続きに関するご不満 ・給付金をお支払いできないことに関するご不満
	その他 9.7%	・社員・代理店の態度・マナーに関するご不満 ・契約後のアフターフォローに関するご不満

※上記の件数には、要望・提言等を含みます。

「お客さまの声」の改善状況

保全関係 解約等の各種手続きの際の必要書類を簡略化し、お客さまの利便性を向上

お客さまの声 : 解約に際し保険証券を紛失していると、印鑑証明書が必要なのは面倒だ。

対応状況 : ご契約内容の変更手続き時にお客さまからご提出いただく書類に関する規定を見直し、お客さまの利便性の向上を図りました。
解約時に保険証券を紛失されていても、一定の条件を満たせば公的証明書(運転免許証、パスポート、健康証明証、年金手帳等)のコピーを提出いただくことで、印鑑証明書は不要といたしました。

保全関係 ホームページでできる契約内容照会や各種お手続きを拡充し、お客さまの利用性を向上

お客さまの声 : ①いつでも思い立ったときに、契約内容の照会ができるようにしてほしい。
②自分の都合のよいタイミングで待たされることなくカンタンに手続きができるようにしてほしい。

対応状況 : ホームページで『お客さま専用Webサービス』をスタートいたしました。「ご契約内容の照会」、「契約者貸付のご利用可能額の照会」、「各種お手続き(住所変更、改姓・改名、受取人変更、証券再発行、保険料振替口座変更)」、「給付金のご請求手続き」などが、休日も含めご利用いただけるように改善しました。
生命保険料控除証明書をお急ぎのお客さまは、ご自宅のパソコンで作成いただけるように改善しました。

当社の勧誘方針

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、当社の勧誘方針を次のとおり定め、適正な保険商品の販売活動に努めてまいります。

- 保険商品等の販売に際しましては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な販売を心がけます。
- お客様の保険商品に関する知識、加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に沿った適切な保険商品等のご案内に努めてまいります。
- 市場リスクをともなう投資性商品（外貨建個人年金保険等）につきましては、お客様の投資経験、投資目的、資力等を勘案し、商品やリスクの内容等の適切な説明に努めます。
- ご説明に際しましては、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」等により、内容を正しくご理解いただけるようわかりやすい説明を心がけます。
- 保険事故が発生した場合の保険金等のお支払い手続きに際しましては、迅速かつ的確に処理するよう努めてまいります。
- お客様のご契約にかかわる情報につきましては、当社「個人情報保護の取扱いに関する方針」に則り、適正に取扱うとともに、個人情報の保護に努めます。
- お客様からのご照会等につきましては真摯に承り、親切・丁寧に対応するとともに、ご意見等につきましては今後の販売方法等の改善に活かしてまいります。

生命保険契約者保護機構について

当社は、「生命保険契約者保護機構」(以下、「保護機構」といいます。)に加入しています。保護機構の概要は、以下のとおりです。

- 保護機構は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転等における資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約の引受け、補償対象保険金の支払に係る資金援助及び保険金請求権等の買取りを行う等により、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。
 - 保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約の移転等の際に資金援助等の支援を行い、加入している保険契約の継続を図ることにしています。
 - 保険契約の移転等における補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定(※1)に係る部分を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約(※2)を除き、責任準備金等(※3)の90%とすることが、保険業法等で定められています(保険金・年金等の90%が補償されるものではありません。(※4))。
 - なお、保険契約の移転等の際には、責任準備金等の削減に加え、保険契約を引き続き適正・安全に維持するために、契約条件の算定基礎となる基礎率(予定利率、予定死亡率、予定事業費率等)の変更が行われる可能性があり、これに伴い、保険金額・年金額等が減少することがあります。あわせて、早期解約控除制度(保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常の解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度)が設けられる可能性もあります。
- ※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証(最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等)のない保険契約に係る特別

勘定を指します。更生手続きにおいては、当該部分についての責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です(実際に削減しないか否かは、個別の更生手続の中で確定することとなります)。

- ※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率(注1)を超えていた契約を指します(注2)。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。

高予定利率契約の補償率=90%-[(過去5年間にける各年の予定利率-基準利率)の総和÷2]

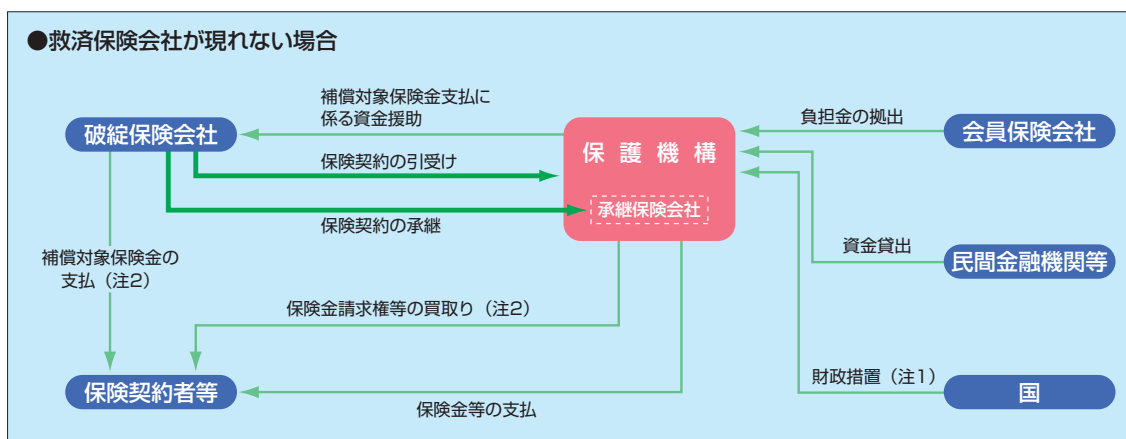
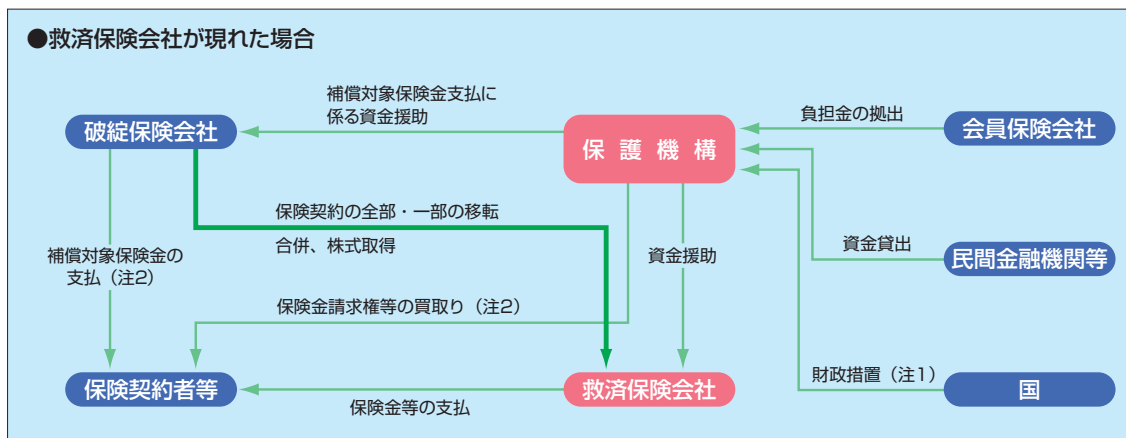
(注1) 基準利率は、各生命保険会社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっております。現在の基準利率については、当社又は保護機構のホームページで確認できます。

(注2) 一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

また、企業保険等において被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立の保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断をすることになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

- ※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払に備え、保険料や運用収益などを財源として積立てている準備金等をいいます。
- ※4 個人変額年金保険に付されている年金原資保証額等についても、その90%が補償されるものではありません。

【仕組みの概略図】



(注1) 上記の「財政措置」は、2012年3月末までに生命保険会社が破綻した場合に対応する措置で、会員保険会社の拠出による負担金だけで資金援助等の対応ができない場合に、国会審議を経て補助金が認められた際に行われるものです。

(注2) 破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払い、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取ることを指します。この場合における支払率および買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります。(高予定利率契約については、※2に記載の率となります。)

◇補償対象契約の範囲、補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容は全て現在の法令に基づいたものであり、今後、法令の改正により変更される可能性があります。



保護機構のパンフレットもご用意しています

・生命保険会社が破綻した場合の保険契約の取り扱いに関するお問い合わせ先

【生命保険契約者保護機構】

TEL 03-3286-2820

「月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）」

午前9時～正午、午後1時～午後5時

ホームページアドレス

<http://www.seihohogo.jp/>